

# KINERJA BAGIAN KEPEGAWAIAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

**Sjamsudin**

*Sjamsudinsaida@yahoo.co.id*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the performance of Section Officer Undata Regional General Hospital of Central Sulawesi Province. This study uses the theory of performance by Dwiyanto include Productivity, Quality of Service, Responsivitas, Reponsibilitas, and Accountability. This research is qualitative descriptive. The informants amounted to 7 (seven) determined using purposive technique. Based on the results of research and discussion, it was concluded that the Performance Section Officer Regional General Hospital Undata Central Sulawesi Province as a whole it can be said walking is not optimal, because of the five aspects of bureaucracy performance in rigorous and find facts on the ground, explaining that: productivity performance indicator is not optimal, this is due to the implementation of programs and activities have not been supported by sufficient technical human resources, discipline and participation of personnel in carrying out tasks in Section Officer. Quality of service is not running optimally, it can be seen through complaints from employees against supporting facilities are very inadequate in the sense of an impact on the quality of service, so that despite the continued efforts undertaken by the apparatus of Section Officer remains on implementation is not optimal While performance indicators Responsiveness, Responsibility and Accountability already well underway.*

**Keywords:** *Productivity, Quality of Service, responsivitas, Reponsibilitas, Accountability*

Undang Undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap daerah diberi kewenangan dan dituntut untuk meningkatkan kemandirian daerah baik dalam hal keuangan maupun kualitas sumber daya manusianya. Pemerintah daerah harus berupaya untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya aparatur disegala bidang karena peran sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan keharusan mutlak baik untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan. Upaya pengembangan dapat dilakukan melalui organisasi itu sendiri maupun luar organisasi. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional,

diharapkan pegawai dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi. Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia ini, maka haruslah dijadikan tolak ukur suatu organisasi ataupun kelangsungan hidup organisasi tersebut, karena faktor manusia adalah aset organisasi yang paling menentukan.

Kualitas sumber daya manusia pegawai sangat berpengaruh terhadap hasil yang dicapai dalam pelaksanaan tugas yang diemban oleh setiap individu. Oleh karena itu setiap lembaga atau organisasi perlu meningkatkan kualitas kinerja. Tujuan untuk meningkatkan kinerja sumber daya aparatur merupakan upaya penyelesaian tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan, meliputi perilaku yang menghasilkan barang, jasa dan pelayanan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya pegawai bukan merupakan tugas yang mudah, karena sumber daya

pegawai yang berkualitas bukan hanya dilihat dari penguasaannya terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi, tetapi dilihat juga dari sikap dan mentalitasnya. Kualitas sumber daya pegawai sangat dipengaruhi oleh tingkat kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, hubungan mereka dengan organisasi (Umam, 2010:189). Selain itu diperlukan untuk meningkatkan Kualitas atau mutu pelayanan sebagai upaya untuk mengantisipasi lingkungan eksternal dan di lain pihak perhatian ke lingkungan internal merupakan faktor yang harus didahulukan.

Banyak permasalahan yang serius yang dihadapi oleh organisasi khususnya di Rumah Sakit Undata Provinsi Sulawesi Tengah, misalnya adanya kesalahan dalam penempatan tenaga yang tidak sesuai bidang dan keahliannya sehingga organisasi tersebut menjadi kurang produktif, akibatnya pekerjaan banyak yang tertunda dan banyak kerugian yang ditanggung. Hal ini terjadi lebih disebabkan oleh faktor pegawai Pengelola Administrasi di bidang Kepegawaian yang belum memadai. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara profesional harus diberikan peningkatan dalam hal pendidikan dan pelatihan yang sebaik baiknya, bahkan harus sesempurna mungkin.

Sesuai dengan tercantum dalam Undang-Undang (UU) No. 43 Tahun 1999 perubahan atas Undang-Undang (UU) No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian Pasal 31 ayat (1), yang berbunyi “Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar – besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggara pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan.

Uraian tersebut menjelaskan bahwa betapa pentingnya peranan pegawai atau aparatur sebagai sumber daya manusia dalam upaya mendukung keberhasilan organisasi.

Ini berarti bahwa semua aparatur pemerintah diharapkan memiliki kinerja yang baik. Namun masalahnya yang paling mendasar adalah masih lemahnya sumber daya manusia yang mampu mengelola administrasi kepegawaian yang diharapkan.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian dinyatakan bahwa, Pegawai Negeri terdiri dari : 1). Pegawai Negeri Sipil (PNS), 2). Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI), 3). Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), 4). Anggota pekerja BUMN dan BUMD. Adapun jumlah PNS di Indonesia berjumlah sekitar 5 juta lebih atau 5 % dari jumlah penduduk Indonesia. (<http://forumnasional.com/2015/03/18/yuddy-jumlah-pns-di-indonesia-5-juta-lebih/>).

Sedangkan untuk jumlah PNS di Sulawesi Tengah untuk tahun 2014 sebanyak 6.620 orang (3,28 %). (Statistik PNS BKD Prop Sulteng Desember 2014).

Demikian halnya dengan RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah sebagai suatu organisasi yang merupakan bagian dari pelaksanaan pembangunan dibidang Kesehatan dan Pusat rujukan terbesar di wilayah provinsi Sulawesi Tengah di tuntut untuk meningkatkan kemampuan aparturnya dalam menunjang pelaksanaan pembangunan Kesehatan di Provinsi Sulawesi Tengah. Karena tidak menutup kemungkinan bahwa dalam lingkup Rumah Sakit juga memiliki hambatan–hambatan dalam penyelenggaraan organisasi yang tidak lain disebabkan oleh karena kualitas sumber daya manusianya yang tidak mendukung. Jika hal demikian terjadi maka sulit bagi organisasi tersebut mencapai visi dan misinya. Visi Rumah Sakit Undata yaitu: “Menjadi Rumah Sakit terdepan dan terbaik diprovinsi Sulawesi Tengah”, sedangkan misi Rumah Sakit Undata yaitu: 1). Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas profesional serta menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia, 2). Meningkatkan pendapatan

Rumah Sakit dan kesejahteraan karyawan, 3). Menjalinkan kerjasama dengan mitra Rumah Sakit.

Berdasarkan data ketenagaan Pengelola administrasi kepegawaian pada Bidang kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah yang terdiri dari 2 Seksi yaitu Seksi Penerimaan Pengangkatan dan Pemberhentian serta Seksi Pengembangan Karir dan Mutasi.

Adapun jumlah Tenaga Pengelola Administrasi Kepegawaian berdasarkan Pendidikan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2015 yaitu, Strata 2 (S2) Sebanyak 1 Orang, Strata Satu (S1) 8 Orang, SMA sederajat 1 Orang, ((*Sumber. Data Kepeg RSUD Undata*).

Sedangkan jumlah Tenaga Pengelola Administrasi Kepegawaian Berdasarkan Status Kepegawaian di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2015 Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 10 Orang, Non Pegawai Negeri Sipil (Honor) 11 Orang, (*Sumber. Data Kepeg RSUD Undata*).

Jika dibandingkan dari jumlah tenaga Pengelola administrasi tersebut diatas dengan jumlah tenaga (karyawan dan Karyawati) RSUD Undata yang berjumlah 856 Orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 355 orang Pegawai kontrak, dengan jumlah keseluruhan 1.211 orang pegawai, maka hal ini tidaklah seimbang. (Data Kepeg Mei 2015).

Kenyataan yang terjadi bahwa kualitas sumber daya manusia khususnya pegawai pengelola administrasi kepegawaian di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dalam memberikan pelayanan belum maksimal. Hal ini ditandai dengan kurangnya tenaga dalam melayani kebutuhan administrasi kepegawaian dilingkungan RSUD Undata, serta kurangnya tingkat pendidikan sehingga masih terdapat pegawai yang latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang diembannya.

Dilihat dari hasil observasi sebelumnya, jabatan yang diduduki oleh Pegawai Negeri Sipil tidak selamanya berdasarkan latar belakang pendidikan dan kompetensi yang dimiliki, misalnya fakta yang ditemukan di lapangan bahwa ada lulusan teknik elektromedik yang bekerja di bidang administrasi dan masih banyak pegawai yang kurang mampu menyelesaikan tugas yang diembannya dengan baik karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap kualitas kerja mereka karena dalam hal ini mereka tidak menguasai betul bidang pekerjaan yang digelutinya.

Salah satu faktor yang menentukan peran sumber daya manusia (SDM) adalah kinerja. Artinya pegawai harus mendapat peran dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya agar dengan begitu pegawai akan produktif menghasilkan pekerjaan. Pegawai dalam organisasi yang mempunyai kinerja baik diharapkan akan mempunyai kontribusi positif terhadap organisasi. Kinerja pegawai sangat ditentukan oleh seberapa baik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki aparatur dan memfasilitasi pencapaian kinerja mereka.

Sehubungan dengan latar belakang yang ada, maka penulis tertarik untuk mengangkat dalam suatu tulisan ilmiah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi dengan mengambil judul; “Kinerja Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah”. Rumusan masalah adalah “Bagaimana Kinerja Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.?”

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Basrowi dan Suwandi (2008: 1) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Artinya penelitian ini adalah penelitian yang menghasilkan data dengan melakukan pengamatan terhadap obyek penelitian.

Lokasi penelitian ini bertempat di RSUD Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. lokasi penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan pada tahun 2015, yaitu pada bulan September, Oktober, Nopember.

Informan pada penelitian ini adalah pegawai di RSUD Undata Palu. Adapun teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*, di mana menurut Sugiyono (2011: 85) teknik ini adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya penentuan sampel informan ditentukan secara sengaja oleh peneliti sesuai dengan kriteria yang ditentukan dan mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan pendapat tersebut, maka ditetapkan jumlah informan adalah Wakil Direktur (Wadir) Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian di Bagian Kepegawaian 2 orang, Pegawai di RSUD Undata 3 orang, serta pegawaia pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Tengah 1 Orang.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, menurut Sugiyono (2010: 13-14) data menurut jenisnya dapat dikelompokkan menjadi data kuantitatif dan kualitatif, di mana data kuantitatif adalah data dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari para informan yang didapatkan melalui wawancara. Data sekunder

dalam penelitian ini adalah data pendukung yang bersumber dari obyek penelitian, buku (kepuustakaan), atau pihak-pihak lain yang memberikan data yang erat kaitannya dengan objek dan tujuan penelitian yang berasal dari dokumen, buku-buku, majalah, internet dan jurnal.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Pengamatan (*observation*), Wawancara (*interview*) dan Dokumentasi. Instrumen pada penelitian ini adalah peneliti sendiri.

Taknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan adalah teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Basrowi dan Suwandi (2008:209-210) mencakup tiga kegiatan yang bersamaan, yaitu (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan (verifikasi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata secara resmi berdiri pada Tahun 1972 berdasarkan SK Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor: 59/DITTAP/1072 Tanggal 7 Agustus 1972 dengan kapasitas sebanyak 50 tempat tidur (TT). Pemberian nama RSUD ‘Undata’ yang berarti “obat kita” pada perkembangannya, berkat kesungguhan pemerintah daerah dan pihak manajemen RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah serta dukungan Departemen Kesehatan Republik Indonesia maka sebagai RSUD kelas C dengan surat penetapan Menteri Kesehatan Nomor: 51/Menkes/SK/II/79 Tanggal 22 Desember 1979.

Pada tahun 1995, RSUD Undata yang merupakan lembaga teknis milik Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah telah mendapat pengakuan sebagai RSUD Kelas B Non Pendidikan sesuai dengan SK Menteri Kesehatan No. 93 Tahun 1995. Pada tahun berikutnya, diakui sebagai pusat rujukan

tertinggi di Sulawesi Tengah dengan Peraturan Daerah Nomor, 6 Tahun 1996.

Pembangunan Gedung RSUD Undata Baru dipersiapkan untuk Rumah Sakit Kelas B Pendidikan sesuai dengan SK Gubernur Nomor: 445/73.7/DINKES G-ST Tanggal 29 Agustus 2003. Surat Keputusan Menteri Percepatan Pembangunan Kawasan Indonesia Timur No. 046/KEP/PPTKTI/VII/2003 Tanggal 7 Juli 2003. Didukung oleh Keputusan Rektor Universitas Tadulako No. 4022 j 28 PG/2003 diperuntukkan sebagai rumah sakit pendidikan dan sebagai lahan praktek bagi Fakultas Kedokteran Universitas Tadulako. Perpindahan RSUD Undata baru dilaksanakan berdasarkan SK Gubernur Nomor: 445/400/RO/ADM KESRAMAS Tanggal 6 Agustus 2009 dan SK DPRD Provinsi Sulawesi Tengah Nomor: 13/P.JMP-DPRD/2009 Tanggal 24 Juni 2009.

Visi RSUD Undata yaitu “Menjadi Rumah Sakit Terdepan dan Terbaik di Provinsi Sulawesi Tengah” dengan Misi: 1. memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan profesional, 2. menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia, 3. meningkatkan pendapatan rumah sakit dan kesejahteraan karyawan, 4. menjalin kerjasama dengan mitra rumah sakit.

RSUD Undata baru terletak di Jalan RE. Martadinata Tondo, Kelurahan Mantikulore, memiliki lokasi seluas 4.900 M<sup>2</sup> yang ke depan akan direncanakan seluas 5.700 M<sup>2</sup>. Fasilitas pelayanan yang dimiliki RSUD Undata yaitu: 16 ruangan klinik pelayanan rawat jalan, gedung administrasi, gedung instalasi gawat darurat dan instalasi bedah sentral, gedung rawat inap bertingkat dengan kapasitas 62 Tempat Tidur (TT), gedung rawat inap Kelas III bertingkat dengan kapasitas 128 TT, gedung rawat inap Kelas I dan *Veri Important Person* (VIP), gedung medikal *check up*, gedung obstetri dan ginekology, gedung instalasi gizi, gedung instalasi pengelolaan air limbah (IPAL). Adapun gedung yang direncanakan

untuk dibangun ke depan sesuai master plan yaitu: gedung instalasi perawatan intensif *Intensive Care Unit* (ICU)/*Intensive Coronary Care Unit* (ICCU) (bangunan yang ada saat ini masih lantai I), gedung rawat inap penyakit infeksi, gedung cardiac center, gedung instalasi rehabilitasi medik, gedung haemodialisa, gedung instalasi farmasi, gedung instalasi laundry, gedung kamar jenazah, gedung Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPSRS), *power house*, gedung perlengkapan, gedung sentral gas medis dan gudang, gedung serba guna dan asrama lantai II, gedung incenetator, gedung boiler.

Jumlah tenaga medis sebanyak 69 orang yang terdiri dari dokter spesialis 39 orang, dokter umum 30 orang, dokter gigi 8 orang. Tenaga keperawatan berjumlah 417 orang, tenaga non keperawatan 146 orang dan tenaga non medis 162 orang. Jumlah tenaga yang status kepegawaiannya PNS berjumlah 856 orang dan tenaga kontrak sebanyak 355 orang.

### **Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah bertugas menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah dibidang Pelayanan Kesehatan yang telah menjadi urusan Rumah Tangga Daerah yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor : 02 Tahun 2003 Pasal 4 Ayat 1 dan Pasal 5 dengan tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

#### **1. Tugas Pokok**

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tengah mempunyai tugas melaksanakan upaya Kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan pencegahan termasuk penanganan limbah Rumah Sakit dan melaksanakan upaya

rujukan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Fungsi

- a. Pelayanan Medis
- b. Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
- c. Pelayanan Asuhan Keperawatan
- d. Pelayanan Rujukan
- e. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan
- f. Pengelolaan Administrasi dan Keuangan
- g. Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan

### Penjabaran Tugas dan Fungsi Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Sebagaimana yang dijabarkan dalam Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 42 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah, pasal 15 bahwa Bagian kepegawaian mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan, memberikan bimbingan teknis serta melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan pengolahan administrasi di Sub Bagian penyelenggaraan karier dan Mutasi serta Sub bagian Penetimaan, Pengembangan dan Pemberhentian.

Untuk menyelenggarakan tugas kepegawaian sebagaimana yang dimaksud bagian Kepegawaian mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di Bagian Kepegawaian.
- b. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di Bagian Kepegawaian.
- c. Penyiapan bahan pembinaan/bimbingan teknis di bagian Kepegawaian.
- d. Pengelolaan administrasi dan penyiapan rencana kerja tahunan di bagian Kepegawaian.
- e. Penghimpunan peraturan perundang-undangan petunjuk teknis pelaksanaan tugas di Bidang Kepegawaian.
- f. Penyiapan bahan evaluasi penyelenggaraan tugas di Bidang Kepegawaian.
- g. Pembinaan terhadap Pegawai Negeri Sipil yang melanggar disiplin sesuai kewenangan.
- h. Penyusunan data keadaan Pegawai Negeri Sipil untuk masing-masing bagian yang dibutuhkan.
- i. Pelaksanaan mutasi internal terhadap Pegawai Negeri Sipil.
- j. Pengusulan Pegawai Negeri Sipil yang ingin melanjutkan pendidikan.
- k. Penyiapan bahan dan data untuk penyusunan Karpeg, Taspen dan kartu Askes.

Sub bagian Pengembangan Karier dan Mutasi mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan pedlaksanaan dan pemberian bimbingan teknis penyelenggaraan kegaitan di Sub bagian Pengembangan Karier dan Mutasi.

Uraian tugas Sub Bagian Pengembangan Karie dan Mutasi meliputi :

- a. Mengelola administrasi dan menyusun program kerja.
- b. Menghimpun peraturan perundang-undangan, pedomana, dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan.
- c. Menyiapkan bahan dan melakukan pembinaan pelaksanaan kegaitan.
- d. Menyiapkan dan melakukan pembinaan pelaksanaan kegaitan pengembangan kareir dan mutasi dengan unit kerja terkait.
- e. Menyiapkan bahan dan tata mutasi pegawai, mutasi jabatan struktural, dan mutasi jabatan fungsional.
- f. Menyiapkan bahan dan data serta membuat usulan peserta diklat, ujian dinas prajabatan, serta lencana karya jasa dan penghargaan lainnya.
- g. Membuapt laporan tentang mutasi Pegawai Negeri Sipil
- h. Mengusul kenaikan pangkat dan berkala Pegawai Negeri Sipil yang telah mempunyai syarat

- i. Menyiapkan bahan dan data serta membuat usul formasi/jatah CPNS dan pengangkatan jabatan fungsional
- j. Menyiapkan bahan dan data , mnyusun dan menyiapkan laporan pelaksanaan tugas Sub bagian Pengembangan Karier dan Mutasi.

Sub Bagian Penerimaan, Pengangkatan dan Pemberhentian tugas mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan pelaksanaan dan pemberian bimbingan teknis penyelenggaraan kegaitan di Sub Bagian Penerimaan, pengangkatan dan pemberhentian.

Uraian tugas Sub bagian Penerimaan, Pengangkatan dan Pemberhentian meliputi :

- a. Pengelolaan admisntrasi dan pentusunan program kerja Sub Bagian Penerimaan, Pengangkatan dan Pemberhentian.
- b. Menghimpun Peraturan Perundang-undangan, pedomana, pengangkatan dan pemberhentian.
- c. Menyiapkan bahan dan melakukana pembinaan pelaksanaan kegaitan Sub bagian peberimaan, pengangkatan dan pemberhentian.
- d. Menyiapkan bahan dan melakukan koordinasi pelaksanaan kegsaitan sub bagian penerimaan, pengangkatan dan pemberhentian dengan unit kerja terkait.
- e. Menyiapkan bahan dan melakukan pembinaan disiplin pegawai dan menghimpun daftar hadir dan daftar penilaian pelaksanaan pekerja (DP30).
- f. Membuat dan menyampaikan laporan tentang kebutuhan tenaga untuk bagian yang membutuhkan .
- g. Menyusun dan membantu rencana pendidikan terhadap Pegawai negeri Sipil yang melanjutkan Pendidikan.
- h. Menyusun dan menyiapkan berkas pengusulan Pegawaia Negeri Sipi lyang akan melanjutkan pendidikan.
- i. Menyiapkan bahan dan data untuk pengusulan karpeg, taspen dan kartu askes
- j. Mengusul berkas Pegawaia Negeri Sipil yang telah memasuki usia pensiun.
- k. Menyiapkan bahan dan data, menyusun dan menyiapkan laporan pelaksanaan tugas Sub bagian Penerimaan, Pengangkatan dan Pemberhentian.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan “Kinerja bagian kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah”.**

Sesuai dengan permasalahan di dalam penelitian, maka akan dikelompokan dalam Lima indicator sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008), Kelima indikator tersebut diharapkan dapat menjawab permasalahan tersebut. Adapun kelima tersebut adalah Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dapat dilakukan secara sistematis dan lebih terarah. Kecenderungan yang terjadi selama ini kaitannya dengan penilaian Kinerja bagian kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah tidak didasarkan pada *output* akan tetapi lebih didasarkan pada *input*, sehingga dorongan untuk mewujudkan hasil dan kinerja cenderung rendah dalam kehidupan birokrasi.

Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan oleh adanya upaya dari para pegawai yang berada pada RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam hal ini terdapat hubungan yang erat antara kinerja pegawai dengan kinerja organisasi, atau dengan kata lain bila kinerja pegawai baik maka kinerja organisasi akan baik pula, oleh karena itu, meskipun unit analisis dalam penelitian ini adalah bagian kepegawaian RSUD Undata, namun hal ini tidak bisa terlepas dari visi dan misi organisasi RSUD Undata itu sendiri.

### **Produktivitas Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas ini dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting, dari tingkat pemahaman aparat pelaksana terhadap uraian pekerjaan, jumlah permasalahan yang berhasil diselesaikan dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan tugas pegawai bagian kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dari aspek produktivitas yang dilihat dari pemahaman akan tugas dan pekerjaan kantor, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan, ketepatan dalam penyelesaian permasalahan berdasarkan target yang ditetapkan dapat dikatakan baik. Walaupun masih ditemui pegawai yang menunda pekerjaan sehingga menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu permasalahan.

Produktivitas Bagian Kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dapat di ukur dari tingkat penyelesaian tugas-tugas organisasi dengan penuh tanggung jawab, pencapaian yang di yang di hasilkan melalui kinerja sebagai aparatur yang menjalankan tugas pokok dan fungsi Bagian Kepegawaian itu sendiri, sehingga kinerja dapat di hasilkan dengan baik apabila seluruh tugas dapat terselesaikan.

Prestasi Kerja diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya secara kualitas kerja. Baik atau buruknya

kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja atau kuantitas hasil pekerjaan dari para pegawai. Apabila kualitas kerja pegawai buruk maka dapat dikatakan kinerja mereka sebagai pegawai buruk pula.

Produktivitas pegawai di bagian kepegawaian RSUD Undata, berjalan belum optimal, hal ini di karenakan walaupun keluaran atau program dan kegiatan telah terlaksana dengan baik namun hal tersebut tidak di dukung dengan ketersediaan SDM teknis yang memadai, kedisiplinan dan partisipasi aparatur dalam melaksanakan tugas pada Bagian Kepegawaian, sehingga dapat di simpulkan bahwa produktivitas aparatur dilihat secara keseluruhan belum bisa ter optimalkan.

### **Kualitas Pelayanan Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada selurus aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan ; 2) kecocokan untuk pemakaian ; 3) perbaikan berkelanjutan ; 4) bebas dari kerusakan/cacat ; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; 6) melakukan segala sesuatu secara benar ; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dalam konteks ini bagian kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah yang merupakan media pelayanan dibidang administrasi. Dengan demikian bagian kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah harus tetap melakukan langkah-langkah perbaikan di segala aspek kegiatannya, dalam rangka meningkatkan kinerja aparturnya, mengingat akan semakin dimungkinkan munculnya komplain dari pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh bagian kepegawaian RSUD Undata.



Ada kepuasan yang di rasakan oleh mereka sebagai orang yang di layani dalam berurusan di bagian Kepegawaian, hal tersebut juga di dukung dengan kesiapan pegawai bagian Kepegawaian dalam menerima dan memproses berkas yang di ajukan dengan baik dan penuh tanggung jawab sebagai bentuk tanggung jawab dari tugasnya. Namun demikian sarana tetap juga menjadi perhatian pengguna layanan yang di rasa masih perlu di tambah agar proses pelayanan dapat lebih di tingkatkan efisiensinya.

Kinerja Bagian Kepegawaian RSUD Undata di lihat dari Aspek kualitas layanan adalah berjalan belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui keluhan dari pegawai terhadap sarana pendukung belum memadai di rasa sangat memberi dampak terhadap kualitas layanan itu sendiri, sehingga walaupun dengan upaya yang terus di lakukan dan di berikan oleh aparatur Bagian Kepegawaian dan tanggapan yang baik di berikan oleh pegawai RSUD Undata tetap saja pada pelaksanaannya belum optimal, karena pelayanan yang baik tentunya selain didukung dengan aparatur yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai pelayanan juga di dukung dengan sarana untuk di pergunakan guna mendukung pelaksanaan pelayanan yang optimal.

### **Responsivitas Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Responsivitas dalam konteks penelitian ini adalah kemampuan pegawai pada bagian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah untuk mengenali kebutuhan pengguna jasa dalam hal ini karyawan/karyawati RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program - program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi pengguna jasa. Untuk itu, aspek responsivitas akan dilihat melalui keterkaitan antar program kegiatan dengan kebutuhan

organisasi, daya tanggap aparat dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna jasa dan tersedianya wadah serta kesempatan bagi pengguna jasa untuk menyampaikan saran atau keluhan. Secara singkat, responsivitas mengukur daya tanggap pegawai pada bagian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan karyawan/karyawati RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Respon atau daya tanggap aparatur yang menjalankan tugas organisasi dalam melayani kebutuhan pegawai dan memberikan pelayanan yang prinsipnya dibutuhkan oleh pegawai pengguna layanan sudah di optimalkan, hal tersebut di tandai dengan upaya-upaya organisasi membuat program kegiatan dan menerapkan tanggap pelayanan sehingga bagian kepegawaian dapat merasakan respon yang baik dari pegawai bagian kepegawaian dalam memberikan pelayanan kepada pegawai.

Pegawai di Bagian Kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah sebagai motor penggerak roda organisasi dalam merespon pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab sebagian besar sudah baik dalam pelaksanaannya, dan pelayanan yang dilaksanakan disesuaikan dengan kebutuhan pegawai dalam mengurus berkas di Bagian Kepegawaian, sehingga dengan begitu di harapkan pencapaian yang optimal dari segi responsivitas.

Sikap responsif dan selalu punya daya tanggap tinggi terhadap kebutuhan masyarakat tentunya menjadi salah satu tuntutan pengguna jasa atau layanan organisasi pemerintah dalam tugas sehari-hari, sehingga di harapkan setiap aparatur bidang transportasi laut memiliki daya tanggap dan respon yang memadai dalam melayani kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Daya tanggap pegawai bagian kepegawaian dalam melayani dan mengenali kebutuhan pegawai pengguna layanan yang

berurusan di Bagian Kepegawaian sudah cukup baik, hal tersebut di tandai dengan adanya kepuasan pelayanan yang di berikan kepada pegawai sebagai pengguna layanan.

Kinerja Bagian Kepegawaian RSUD Undata di lihat dari Aspek responsivitas yang diterjemahkan sebagai kemampuan organisasi dalam membuat program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan sumber daya manusia dalam merespon kebutuhan pengguna jasa layanan adalah sudah dapat dikatakan optimal. Hal ini di lihat berbagai upaya-upaya yang terus dilakukan oleh aparatur Bagian Kepegawaian dalam melayani sudah sesuai kebutuhan pegawai sebagai pengguna layanan.

### **Responsibilitas Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Responsibilitas Bagian Kepegawaian RSUD Undata sebagai salah satu penggerak roda organisasi adalah kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standart profesional dan kompetensi aparatur pemerintah dengan mengarahkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ditetapkan atau kebijakan organisasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada pegawai, bagian kepegawaian selalu berdasarkan prosedur yang sudah ada. Sehingga dalam memberikan pelayanan dan arahan tidak terjadi penyimpangan.

Dari penuturan beberapa informan di atas, dapat di katakan bahwa seluruh kegiatan yang di laksanakan oleh bagian Kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah tidak terlepas dari aturan berupa standar operasional prosedur sebagai acuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya di upayakan seluruh kegiatan sesuai dengan kebijakan organisasi.

Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi

dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen. Oleh karena dalam melaksanakan pekerjaannya, organisasi tentunya selalu berupaya menyesuaikan pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan, Bagian Kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah selalu menjadikan prinsip dan kebijakan organisasi sebagai pegangan, hal tersebut di dasari harapan agar pencapaian kinerja organisasi publik dapat sesuai dengan prinsip administrasi yang benar sehingga tercapainya responsibilitas yang baik.

Terkait dengan responsibilitas Bagian Kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dalam memberikan pelayanan kepada pegawai di Lingkungan RSUD Undata yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pegawai, pegawai di bagian Kepegawaian di tuntut agar selalu melaksanakan semua prosedur yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah dirasakan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar, hal ini di tandai dengan apa yang dirasakan dan di lihat oleh pegawai itu sendiri ketika mengurus berkas-berkas yang berkaitan dengan kepegawaian Di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Kinerja bagian Kepegawaian di lihat dari Aspek Responsibilitas adalah Baik, hal ini dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur bagian Kepegawaian dalam menyesuaikan pelaksanaan pekerjaan dengan prinsip-prinsip organisasi kemudian pula tanggapan dari informan pengguna layanan yang merasakan adanya kesesuaian

pelaaksanaan kegiatan pelayanan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

### **Akuntabilitas Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk menjawab dan menjelaskan kinerja dari tindakan seseorang atau badan kepada pihak-pihak yang memiliki hak untuk meminta jawaban atau keterangan dari orang atau badan yang telah diberikan wewenang untuk mengelola sumber daya tertentu. Dalam konteks ini, pengertian akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian dan tolok ukur pengukuran kinerja.

Akuntabilitas Bagian Kepegawaian dapat diartikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan dan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kepada pihak yang memiliki hak dan wewenang untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Bagian Kepegawaian selalu melaporkan hasil kegiatannya kepada pimpinan yaitu Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah. Hal ini sebagai bentuk tingkatan hirarki organisasi dan mekanisme prosedur dalam menjalankan roda organisasi maupun sebagai evaluasi kinerja organisasi.

Keterbukaan informasi sebagai bentuk pertanggung jawaban oleh aparatur di bagian Kepegawaian sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Sehingga dalam menjalankan tugas dapat di pertanggung jawabkan hasil maupun prosesnya.

Dalam menjalankan tugas bagian kepegawaian seperti dalam hal ini yang mengajukan pengurusan kepangkatan, mengedepankan transparansi sebagai bentuk pertanggung jawaban terutama masalah persyaratan kelengkapan berkas yang harus terpajang baik dan jelas.

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukan apakah aktifitas birokrasi publik atau pelayanan yang di lakukan oleh

pemerintah sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai yang di anut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya.(Kumorotomo, 2005:3-4).

Kinerja bagian kepegawaian RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah di lihat dari Aspek Akuntabilitas adalah Baik, hal ini di karenakan Bagian Kepegawaian selalu mengedepankan transparansi dalam bekerja yaitu dalam bentuk pelaporan, koordinasi maupun keterbukaan informasi kepada atasan maupun kepada pegawai yang berurusan pada Bagian Kepegawaian.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Kinerja Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah secara keseluruhan dapat dikatakan berjalan belum optimal, karena dari lima aspek kinerja birokrasi yang di teliti dan di temukan fakta-fakta di lapangan yang menerangkan bahwa : indikator kinerja produktivitas belum optimal, hal ini di karenakan dalam menjalankan program dan kegiatan belum di dukung oleh SDM teknis yang memadai, kedisiplinan dan partisipasi aparatur dalam melaksanakan tugas pada Bagian Kepegawaian. Kualitas pelayanan berjalan belum optimal, hal tersebut dapat dilihat melalui keluhan dari pegawai terhadap sarana pendukung belum memadai di rasa sangat memberi dampak terhadap kualitas layanan, sehingga walaupun dengan upaya yang terus di lakukan oleh aparatur Bagian Kepegawaian tetap saja pada pelaksanaannya belum optimal. Sedangkan indikator kinerja Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas sudah berjalan dengan baik.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang ada, maka berikut beberapa rekomendasi yang diajukan oleh peneliti yaitu:

1. Perlu evaluasi tentang kedisiplinan dan peran serta aparatur dalam pelaksanaan tugas rutin yang dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab aparatur dalam menjalankan roda organisasi.
2. Perlu penambahan fasilitas sarana dan prasarana pendukung kinerja agar ke depan seluruh pelaksanaan kegiatan baik itu yang bersifat administratif maupun yang bersifat teknis dapat lebih di optimalkan dengan adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan artikel ini, khususnya kepada yang terhormat: Prof. Dr.H. Sultan M, M.Si, ketua tim pembimbing, Dr. Roslinawati, M.Si anggota tim pembimbing, yang tidak henti-hentinya memberikan bimbingan, arahan dan dorongan semangat kepada penulis sehingga penulis menyelesaikan artikel ini.

### DAFTAR RUJUKAN

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bidang Data dan Informasi. Desember 2014. *Buku Statistik Pegawai negeri Sipil* Badan Kepegawaian Provinsi Sulawesi Tengah.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- <http://forumnasional.com/2015/03/18/yuddy-jumlah-pns-di-indonesia-5-juta-lebih/>
- Kumorotomo, Wahyu, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 42 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja

Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R & D) Cetakan Ke Tujuh Belas*. Bandung: Alfabeta.

------. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset

Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV.Pustaka Setia

Undang-Undang (UU) No. 43 Tahun 1999 perubahan atas Undang-Undang (UU) No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian